

एक अच्छे मध्यस्थ के गुण

लक्ष्मी कांत गौड़

मध्यस्थ, मध्यस्थता केन्द्र,
कड़कड़डूमा न्यायालय परिसर, दिल्ली।

एक मध्यस्थ में कौन से गुण व योग्यताएं होनी चाहिए, इसको दर्शाने और व्याख्यान करने वाली एक लंबी सूची हो सकती है। इसके बहुत से आधार भी हो सकते हैं जैसे कोई व्यक्ति-विशेष मध्यस्थता को किस नजरिए से देखता है या वह किस तरह के मामले में मध्यस्थता कर रहा है। मामलों की भिन्नता भी एक अच्छे मध्यस्थ के गुणों व योग्यताओं की कसौटी है। यहां मध्यस्थ के उन कुछ मूलभूत गुणों के बारे में बताने का प्रयास किया जा रहा है, जो प्रत्येक मध्यस्थ में होने चाहिए। इनका विवरण इस प्रकार है :-

विश्वास

मध्यस्थ से तात्पर्य एक 'बिचौलिये' या 'बीच का रास्ता निकालने' वाले व्यक्ति से है, जिसके कार्यालय को विवाद में संलिप्त पक्षों द्वारा उस विवाद को सुलझाने के लिए इस्तेमाल किया जाता है। शादी तय करवाने में 'बिचौलिये' की भूमिका से हम भली-भांति वाकिफ हैं और यदि भविष्य में कभी भी कोई विवाद उत्पन्न होता है तो वह दोनों पक्षों के बीच सुलह-समझौता करवाने में सक्रिय भूमिका निभाता है। हमने व्यापारिक समुदायों के सदस्यों को भी देखा है जो अपने विवादों को निपटाने के लिए, औपचारिक तौर पर, एक तीसरे पक्ष यानि बिचौलिये की सहायता लेते हैं। पार्टियों के बीच विवादों का निपटारा करवाने वाले बिचौलिये या तीसरे पक्ष को लेकर एक बात बहुत आम है कि इन्हें दोनों पार्टियों का पूरा विश्वास प्राप्त होता है। कोई भी व्यक्ति उस समय तक खुशी-खुशी मध्यस्थ का कार्य कर सकता है जब तक उसे दोनों पक्षों का विश्वास प्राप्त होता है। विवाद से संलिप्त पक्ष आपसी समझौता करके मध्यस्थ से समय ले सकते हैं। मुकद्दमें की सुनवाई के संदर्भ में किसी भी पार्टी को अपना न्यायाधीश चुनने का अधिकार नहीं होता है, पर मध्यस्थता की कार्यवाही में यदि किसी मध्यस्थ पर उनका विश्वास है या उनके पास किसी मध्यस्थ पर विश्वास करने का कोई ठोस कारण है तो उन्हें यह अधिकार होता है कि वे उस मध्यस्थ विशेष की सेवाएं ले सकते हैं। संक्षेप में कहें तो उन्हें अपने लिए एक मध्यस्थ चुनने का अधिकार होता है। इसका बहुत सामान्य सा कारण है। अकसर एक मध्यस्थ विवाद का

समाधान करवाते हुए न केवल किसी ढांचागत या तयशुदा प्रक्रिया का अनुसरण नहीं करता है बल्कि वह उस कार्यवाही के दौरान हुई बातचीत या तथ्यों का कोई औपचारिक रिकार्ड भी तैयार नहीं करता है। कोई भी पक्ष कभी भी यह नहीं जान पाता है कि मध्यस्थ के दिमाग में क्या बात चल रही है। अदालती कार्यवाही में और यहां तक कि मध्यस्थता की कार्यवाही में भी दोनो पक्षों को यह भली-भांति मालूम होता है कि कार्यवाही के दौरान क्या कुछ हुआ है। मध्यस्थ हो या न्यायाधीश कोई भी विवाद में संलिप्त पक्षों के साथ एकाकी बैठक (वन-टू-वन मीटिंग) के लिए कभी मना नहीं कर सकते हैं। इसके दरवाजे हमेशा खुले होते हैं। मध्यस्थ के मामले में तो एकाकी बैठकें विभिन्न पक्षों के वास्तविक हितों का पता लगाने का मुख्य हथियार होता है। प्रत्येक पक्ष इस विश्वास के आधार पर मध्यस्थ के साथ अपने भेद और गोपनीय बातें सांझा करता है कि वह दूसरे पक्ष को उनकी बातें नहीं बताएगा, कम से कम तब तक जब तक कि वह स्वयं ऐसा नहीं चाहता हो। यह केवल और केवल तभी संभव है जब विवाद से संलिप्त दोनों पक्ष यह विश्वास करें कि मध्यस्थ किसी एक पक्ष के हित में नहीं बल्कि वह दोनो पक्षों के हित में जो भी बेहतर है उसका पता लगाने की दिशा में कार्य करेगा।

तटस्थता

मध्यस्थ के साथ भेंट के दौरान दोनो पक्षों द्वारा उसके प्रति दिखाया गया विश्वास केवल मध्यस्थता की कार्यवाही तक ही नहीं रहना चाहिए बल्कि यह बाद तक बने रहना चाहिए। यह विश्वास पार्टियों के मन में ही नहीं होना चाहिए बल्कि हमेशा उनके व्यवहार में भी दिखाई देना चाहिए। तटस्थता मध्यस्थ का वह/वे प्रत्यक्ष चरित है जो विवाद में लिप्त पक्षों को इस बात का तर्क देती है कि उन्हें मध्यस्थ पर निरंतर विश्वास क्यों बनाए रखना चाहिए। एक मध्यस्थ को ऐसा कोई संकेत नहीं देना चाहिए कि समझौते की कार्यवाही के दौरान उसका झुकाव किसी एक पक्ष विशेष की ओर है। उसके व्यवहार में यह साफ झलकना चाहिए कि वह दोनो पक्षों के प्रति बराबर सम्मान की भावना रखता है, वह दोनो पक्षों पर बराबर ध्यान दे रहा है, वह किसी एक पक्ष के प्रति अधिक सम्मान की भावना नहीं रखता है, वह किसी एक पक्ष से अधिक बातचीत नहीं करता है, बल्कि समान रूप से उनकी बात सुनता है और ऐसी ही समानता उसके व्यवहार में हमेशा रहनी चाहिए। यह तटस्थता केवल मध्यस्थता कक्ष के भीतर ही नहीं होनी चाहिए अपितु बाहर भी उसका व्यवहार इसी तरह का रहना चाहिए। “तटस्थता वह है जो विश्वास को बढ़ाती है।”

गोपनीयता

विभिन्न पक्षों द्वारा मध्यस्थता को अपनाने का एक कारण यह भी है कि वे जनता के बीच अपनी छवि को खराब नहीं करना चाहते या यदि कोई व्यापारिक विवाद है तो वे कभी नहीं चाहते कि उनके व्यापार की गोपनीयताएं दूसरे पक्ष को मालूम पड़े या वे जानते हैं कि अदालत जैसा खुले मंच पर अपने विवाद को लाने से उनकी आर्थिक स्थिति जगजाहिर हो जाएगी, जो वे कभी नहीं चाहते। विवाद से जुड़े पक्ष मध्यस्थ के पास इस उम्मीद और विश्वास के साथ आते हैं कि मध्यस्थता की कार्यवाही के दौरान वे जो भी बातें मध्यस्थ के साथ साझा करेंगे वे केवल उसी तक रहेंगी।

हम सभी जानते हैं कि वैवाहिक मामलों में एक बार यदि मामला अदालत में आ जाता है तो दोनों ही पक्ष एक-दूसरे पर आरोप-प्रत्यारोपों की झड़ी लगा देते हैं। एक-दूसरे को शर्मसार करने के लिए दोनों ही पक्ष अपनी सीमाएं भी लांघ जाते हैं। परिणाम यह होता है कि उन दोनों के बीच अन्य कई मामले भी अलग से शुरू हो जाते हैं जिनसे कुछ भी हांसिल नहीं होता है और अंततः उनके भी समझौते की गुंजाइश लगभग असंभव हो जाती है। मध्यस्थता की कार्यवाही के दौरान भी निजी तौर पर आरोप लगाए जाते हैं और कभी-कभी तो ये आरोप काफी गंभीर होते हैं। पर मध्यस्थ इन आरोपों को सुनकर अपने तक ही रखता है और जब तक बहुत जरूरी नहीं हो तब तक दूसरे पक्ष को भी इसके बारे में नहीं बताता है। यदि किसी मामले में उसे लगता है कि किसी बारे में दूसरे पक्ष को बताया जाना जरूरी है तो वह शिष्टाचार की भाषा में विनम्रता के साथ उन आरोपों को दूसरे पक्ष के सम्मुख रखता है।

कई बार ऐसे विवाद भी आते हैं तो दिखाई कुछ और देते हैं और होते कुछ और हैं। ऐसे मामलों में संबंधित पक्ष पूरे विश्वास के साथ मध्यस्थ को अपनी व्यक्तिगत जानकारियां बता देते हैं, इन जानकारियों को वे न तो दूसरे पक्ष को बताना चाहते हैं और न किसी अन्य व्यक्ति को। संभव है कि वे विवाद से सीधे जुड़ी हुई जानकारियां नहीं हो पर समझौते के दौरान उनकी भूमिका अहम् होती है। यह एक अलिखित वादा होता है कि एक मध्यस्थ हर कीमत पर गोपनीयता को बनाए रखेगा। गोपनीयता विश्वास का ही दूसरा रूप है।

धैर्यपूर्वक सुनना

प्रत्येक को यह बात समझ लेनी चाहिए कि बहुत से विवादों में व्यक्तिगत दुःख वास्तविक विवाद का कारण होते हैं या कहें कि व्यक्तिगत दुःख और शिकायतों से एक छोटा सा मुद्दा बड़ा विवाद बन जाता है। जब पार्टियां

मध्यस्थता के लिए आती हैं तो उनके दिल में एक बड़ा भावनात्मक गुबार होता है। वे अपने दिल के उस गुबार को निकालने का अवसर चाहते हैं। वे एक ऐसा मौका चाहते हैं जहां कोई व्यक्ति उनकी बात सुन सके। अक्सर अदालतों के पास इतना समय नहीं होता है कि वे वादी और प्रतिवादी की बात सुन सकें और न ही अदालतों की यह प्रवृत्ति होती है कि वे मुद्दे से हटकर किसी बात को सुने। अदालतें भावनाओं से परे कानून के आधार पर समाधान देखती है और तदनु रूप फैसलें देती हैं। यह भी सच है कि अदालतों में केवल वकीलों को सुना जाता है और विवाद से जुड़े पक्षों को अपनी बात कहने का मौका ही नहीं दिया जाता। मध्यस्थता उन्हें यह अवसर प्रदान करती है। एक बार जब विवाद से जुड़े पक्ष यह महसूस करने लगे कि उसकी बात को धैर्यपूर्वक सुना गया है, जिससे वह संतुष्ट है तो मध्यस्थ को समझ लेना चाहिए कि उसने आधी लड़ाई जीत ली है। इसके विपरीत यदि किसी पक्ष को यह महसूस हो जाए कि उसकी बात को सुना ही नहीं गया तो मध्यस्थ को मान लेना चाहिए कि हथियार उठाने से पहले ही वह लड़ाई हार गया है। ऐसे मामलों में मध्यस्थता के द्वारा सफलता की उम्मीद बहुत दूर की बात होती है।

इसका एक और पहलू भी है। विवाद से संबंधित पक्षों के साथ खुलकर बातचीत करने और उनकी बात को धैर्यपूर्वक सुनकर मध्यस्थ विवाद की असली जड़ तक पहुंच सकता है और विवाद का मूल कारण उसे समझ में आ जाता है और वह पक्षों के मूल हितों को भी जान जाता है।

भद्र व शालीन दिखाई देना

मध्यस्थ का रूप-रंग और पहनावा ही है जो सबसे पहले उसके पास आने वाले पक्षों को प्रभावित करता है। उन्हें यह स्पष्ट महसूस होना चाहिए कि वे एक ऐसे व्यक्ति से व्यवहार कर रहे हैं जो यहा अपना काम करने के लिए बैठा है। वह अपने काम के प्रति गंभीर है। यदि मध्यस्थ के आचरण और व्यवहार में शालीनता और भद्रता नहीं होगी तो वह विवाद से लिप्त पक्षों को सम्मान और आदर प्राप्त नहीं कर पाएगा। मध्यस्थ के प्रति सम्मान ही मध्यस्थता की प्रक्रिया में पक्षों का विश्वास उत्पन्न करता है। अतः यह समझना जरूरी है कि मध्यस्थ को गर्दन अकड़ाकर अनासक्त होकर नहीं बठना चाहिए ताकि पक्षों को यह संदेश नहीं जाए कि उसके चारों ओर जो कुछ हो रहा है उसकी उसे कोई जानकारी ही नहीं है।

शालीन दिखाई देने के लिए पहनावे की भी महत्वपूर्ण भूमिका होती है। इसलिए हमेशा इस बारे में सावधानी बरतने की आवश्यकता है कि मध्यस्थ को ज्यादा तड़क-भड़क वाले कपड़े नहीं पहनने चाहिए, क्योंकि भड़कीले कपड़े मध्यस्थ और पक्षों (वादी और प्रतिवादी) के बीच सूचनाओं और जानकारियों के प्रभावकारी प्रवाह के बीच बाधा उत्पन्न कर सकता है।

सारा श्रेय लेने का प्रयास नहीं करना चाहिए

एक मध्यस्थ विभिन्न पक्षों के बीच अंतिम समझौता करवाने वाला मुख्य शिल्पकार होता है, पर इसके बावजूद उसे समझौते और विवाद समाधान का सारा श्रेय खुद नहीं लेना चाहिए। संकल्पना के अनुसार मध्यस्थ का काम तोल-मोल आधारित समझौते तक पहुँचने में विवाद में संलिप्त पक्षों की सहायता करना है। इसलिए उसे संबंधित पक्षों को इस बात का श्रेय देना चाहिए कि उन्होंने आपस में एक बेहतरीन सौदेबाजी के द्वारा अपने विवाद को सुलझा लिया है।

कई बार संबंधित पक्ष अपने साथ किसी बाहरी व्यक्ति को भी मध्यस्थता की कार्यवाही में शामिल करने की इच्छा व्यक्त करते हैं। ऐसे किसी तीसरे पक्ष की उपस्थिति को बिना किसी ठोस कारण के मना नहीं करना चाहिए। अकसर पारिवारिक विवादों में संबंधित पक्ष अपने किसी रिश्तेदार या सगे संबंधी को अपने साथ लेकर आते हैं। उनमें से कुछ तो दोनों पक्षों के बीच के विवाद को सुलझवाने के बड़े दावे भी करते हैं। यदि वे समझौता करवाने में सहायता कर सकते हैं तो उनका स्वागत किया जाना चाहिए।

कुछ व्यवसायिक विवाद भी होते हैं जिनमें किसी विशेषज्ञ की सहायता की आवश्यकता होती है जो संबंधित पक्षों को यह अहसास करवा सके कि वे कहां खड़े हैं और अपनी स्थिति को लेकर उन्होंने जो भ्रम पाले हुए हैं उन्हें ठीक करें। कुछ ऐसे लोग भी होते हैं जो संबंधित पक्षों को प्रभावित करने की अद्भुत क्षमता रखते हैं। मध्यस्थता की प्रक्रिया में उनकी उपस्थिति इस बात का विश्वास है कि जो कुछ एक पक्ष ने स्वीकार किया है दूसरा पक्ष भी उसे स्वीकार करेगा।

ऐसे लोगों को श्रेय देने में संकोच नहीं करना चाहिए जिन्होंने विवाद को खत्म करवाने में सहायता की है। यह न केवल एक अच्छी आदत है बल्कि इस बात की गारंटी भी है कि वे समझौते के व्यवहाकित तौर पर लागू होने के

समय भी तटस्थ रहेंगे। इससे उन्हें इस बात का अहसास भी होगा कि वे संबंधित दोनों पक्षों के लिए नहीं बल्कि मध्यस्थ के लिए कार्य कर रहे हैं।

समय का पाबंद

परम्परागत मुकद्दमेबाजी न केवल समय लेती है बल्कि उसकी प्रक्रिया और कार्यवाही का तरीका भी काफी मुश्किल होता है। बहुत से लोगों ने मध्यस्थता का विकल्प केवल इसलिए चुना क्योंकि उनका मानना था कि मध्यस्थता से परिणाम बहुत जल्दी मिल जाते हैं। यदि मध्यस्थता में भी मुकद्दमेबाजी जितना समय लगेगा तो लोगों का मध्यस्थता केन्द्र में आने का उद्देश्य ही समाप्त हो जाएगा।

मध्यस्थता के लिए तैयार की गई समय सारणी और इसकी प्रक्रिया नियमित अदालतों की भांति सख्त और मुश्किल नहीं होनी चाहिए। एक मध्यस्थ को सर्वप्रथम इस बात का पूरा ख्याल रखना चाहिए कि उसकी प्लेट में एक-साथ इतनी सारी चीजें नहीं होनी चाहिए जिन्हें सहेजना उसके लिए मुश्किल हो जाए। समय के प्रति सख्ती आवश्यक है। यदि मामला अनावश्यक लंबा खींच रहा है तो मध्यस्थ को चाहिए कि ऐसा नहीं होना दे और इसपर अपनी असहमति भी प्रकट करें। कम से कम जबतक विवाद का समाधान वादी और प्रतिवादी द्वारा अपने आप निकलने के लिए जरूरी न दिखाई देता हो, तबतक मध्यस्थ को अनावश्यक समय बर्बादी को टालना चाहिए।

कई बार मामले का टालना आवश्यक हो जाता है क्योंकि आप चाहते हैं कि झगड़ें में लिप्त लोग उस स्थिति से बाहर निकले और अपनी भावनात्मक संलिप्तता को कम करते हुए शांत हो जाए या अपनी पद-प्रतिष्ठा और सामाजिक स्थिति का अवलोकन करते हुए विचार करें कि आपसी झगड़ा उनके लिए कितना फायदेमंद है और कितना हानिकारक या वे अंतिम निर्णय लेने से पहले परिवार के किसी वरिष्ठ सदस्य से परामर्श कर सकें।

कुछ वादी और प्रतिवादी ऐसे भी होते हैं जिनके लिए 'मध्यस्थता का अनुरोध' केवल समय बिताने और मामले को लंबा खींचने का एक तरीका होता है। मध्यस्थता की ही भांति न्यायालयों में विचाराधीन मुकद्दमों में भी ऐसा ही होता है। ऐसे लोगों के खेल को समझने में देरी नहीं करनी चाहिए। स्वभाव में कठोरता लाए बिना ऐसे प्रयासों को समय से पहले ही नष्ट कर देना चाहिए और संक्षिप्त ब्यौरे के साथ मामलों को संबंधित न्यायाधीश को वापस भेज देना चाहिए।

कानून के दायरे में काम करना

मध्यस्थता की कार्यवाही में कानून की पवित्रता का पूरा ध्यान रखा जाता है। यह मध्यस्थ को अपने अनुसार सुलह के तरीके को चुनने की आजादी देती है ताकि वह विवाद में उलझे पक्षों के बीच समझौता करवा सके। इस बात का हमेशा ध्यान रखना चाहिए कि मध्यस्थ 'कंगारू कोर्ट' की तरह नहीं बैठता है। वह समझौते के लिए बाध्य नहीं कर सकता है, क्योंकि ऐसा करना सभ्य समाज के मानकों और कानून के तयशुदा सिद्धांतों के विपरीत कहा गया है। समझौते की कार्यवाही में मध्यस्थ कोई पक्ष या पार्टी नहीं बन सकता है, क्योंकि यदि ऐसा होता है तो यह लोक-नीति के विपरीत होगा। मध्यस्थ किसी कार्यप्रणाली या कार्यव्यवहार का अनुसरण नहीं कर सकता है, क्योंकि कोई भी बुद्धिमान व्यक्ति इसे स्वीकार नहीं करेगा। मध्यस्थ को किसी तथ्य को अनदेखा नहीं करना चाहिए क्योंकि उसके सामने हुआ समझौता यदि स्पष्ट तौर पर कानून या लोक-नीति के विरुद्ध है या उसने समझौते के लिए ऐसा कोई तरीका अपनाया है जिसे कोई बुद्धिमान व्यक्ति स्वीकार करना नहीं चाहेगा तो ऐसी स्थिति में उस समझौते को चुनौति दी जा सकती है।

ज्ञानवान और सुविज्ञ

सामुदायिक मध्यस्थता के मामले में कई बार ऐसी परिस्थितियाँ भी सामने आती हैं जब वादी और प्रतिवादी पढ़े-लिखे और जागरूक नहीं होते हैं। ऐसे मामलों में यही काफी होगा कि मध्यस्थ वादी और प्रतिवादी पक्ष के तर्कों और न्यायसंगतता को समझ पाए। यद्यपि ऐसे मामलों में न्यायालय अनुबद्ध मध्यस्थता या मध्यस्थता, जिसके घोषित कानूनी परिणाम होते हैं, में यह वांछनीय और कई बार अत्यंत जरूरी हो जाता है कि मध्यस्थ का न्यायिक क्षेत्र से कोई न कोई जुड़ाव या संबद्ध अवश्य हो। मध्यस्थता की कार्यवाही में वादी और प्रतिवादी के बीच जब एक बार मोल-भाव हो जाता है और समझौते की आधारभूमि तैयार हो जाती है तो मध्यस्थ को चाहिए कि वह समझौते की शर्तों को तय करने में विवाद से जुड़े पक्षों की सहायता करे। समझौते ऐसे होने चाहिए कि कानून की आधारशिला पर परखे जाने के बाद उनमें कोई गिरावट नहीं आनी चाहिए यानि समझौते स्पष्ट और स्थाई होने चाहिए और वादी और प्रतिवादी न केवल उसके कानूनी पहलूओं से परिचित हो बल्कि स्वेच्छा से समझौते का पालन भी करें।

यह केवल तभी संभव हो सकता है जब मध्यस्थ को विवाद के विषय के साथ-साथ उससे संबंधित कानून की भी गहराई से जानकारी हो। अतः स्पष्ट है कि मध्यस्थ का ज्ञानी और सुविज्ञ होना भी एक अत्यंत महत्वपूर्ण योग्यता है।

आशावादी

हम यह दावा करते हैं कि मध्यस्थता परिस्थिति के यथार्थवादी मूल्यांकन के आधार पर कार्य करती है यानि विवाद को उसकी जड़ में जाकर हल किया जाता है। यह वास्तविक समाधान के उपायों को खोजती है। ऐसी स्थिति में यह आवश्यक हो जाता है कि मध्यस्थता करने वाला अधिकारी भी यथार्थवादी हो, न कि आशावादी। यदि शब्दिक अर्थ को लें तो 'आशावाद' का मतलब है उस स्थिति में भी 'समाधान की आशा दिखाना' जहां सफलता की संभावना बहुत कम है। इसे यथार्थवादी होना नहीं कहेंगे। फिर, ऐसी स्थिति में मध्यस्थता की कार्यप्रणाली के संदर्भ में 'आशावाद' का सही अर्थ क्या है?

मध्यस्थ के लिए आशावाद का अर्थ किसी ऐसी सोच से नहीं है जो यथार्थ को भुलाकर किसी विचार-प्रक्रिया से उत्पन्न हुई हो। उसका (मध्यस्थ) आशावाद ऐसे किसी धार्मिक विश्वास का परिणाम भी नहीं है जो कहता हो कि ईश्वर सर्वव्यापी और सर्वशक्तिमान है और अंततः सब कुछ ठीक हो जाएगा। उसका आशावाद उसके इस दृष्टिकोण का प्रतिबिम्ब है कि मामले के मौजूदा तथ्यों के प्रकाश में वह विवाद का रचनात्मक हल निकालने में अवश्य सफल होगा, जो उस विवाद से जुड़े पक्षों/पार्टियों को भी स्वेच्छा से स्वीकार्य होगा। यह अपनी कार्यकुशलता के प्रति उसके विश्वास को दर्शाता है कि वह झगड़े में लिप्त पक्षों को यह जरूर अहसास करवा देगा कि उनका फायदा किस बात में है और किस बात में नहीं है। यह उसके आत्मविश्वास का हिस्सा है जो उसकी कार्यकुशलता और विचार-विनिमय की अद्भूत क्षमता से उत्पन्न होता है, जिसके आधार पर वह झगड़े में संलिप्त पक्षों को निरंतर धैर्य और विचार-विमर्श के साकारात्मक पहलुओं पर केन्द्रित रखता है और नाकारात्मक पहलुओं को अनदेखा करने की आवश्यकता का बोध करवाता है। इस तरह का आशावाद मध्यस्थता की कार्यवाही के समस्त परिवेश में विवेकपूर्ण और बुद्धिसंगत चीजों को बढ़ावा देता है, जिससे अंततः साकारात्मक परिणाम प्राप्त होते हैं।

जैसा कि शुरूआत में ही कहा गया है, मध्यस्थ के गुणों और योग्यताओं की यह सूची यहीं समाप्त नहीं होती है। प्रत्येक मध्यस्थ की कार्य करने की अपनी अलग शैली होती है। वह अपने ही अनुभवों से सीखता है। यदि वह मध्यस्थ के तौर पर अपनी कर्तव्यनिष्ठा और ईमानदारी से समझौता नहीं करता है और स्वयं और विवाद से संलिप्त पक्ष उसके कार्यव्यवहार से सहज और संतुष्ट महसूस करते हैं तो यह पूर्णतः उचित होगा कि वह स्वयं इस बात को तय करे कि उसे मध्यस्थता की कार्यवाही के दौरान क्या करना चाहिए और क्या नहीं।

एक अच्छे मध्यस्थ की विशेषताएँ

लक्ष्मीकांत गौड़ - मध्यस्थ
कड़कड़डूमा न्यायालय
मध्यस्थता केन्द्र, दिल्ली।

विश्वास

एक मध्यस्थ से तात्पर्य एक 'बिचौलिए' से है जो कि दो पार्टियों के बीच में हुए झगड़े का निपटारा करने के लिए उन्हें बीच का रास्ता सुझाता है। हम सभी उस बिचौलिए का पाठ निभाने वाले से अच्छी तरह से परिचित हैं जो कि दो पार्टियों के बीच में वैवाहिक संबंध स्थापित कराकर उनकी अन्य परिस्थितियों में भी अपना रोल बखूबी निभाते हैं। हमने व्यापारिक समुदायों के सदस्यों में भी तीसरे पक्ष की भूमिका को भी देखा है जो कि अनियमित रूप से उनके झगड़े का निवारण करते हैं। उन सबमें एक बात सामान्य है कि इन सभी में ऐसे बिचौलिए या तीसरी पार्टी में एक बात सामान्य है कि वे जो कि दोनों पार्टियों के बीच में झगड़ा निपटाते हैं, दोनों ही पार्टियों के वे विश्वासी होते हैं। कोई भी आदमी या औरत तब तक मध्यस्थ की भूमिका निभा सकते हैं जब तक वे विश्वासी होते हैं। दो पक्षों के बीच में मध्यस्थ की नियुक्ति एक समझौते के द्वारा की जा सकती है। दोनों पक्षों में अपना पंसदीदा निर्णय चुनने की अनुमति नहीं होती लेकिन एक मध्यस्थ चुनने का हक होता है और उनको उस मध्यस्थ पर व उसके फैसले पर विश्वास होता है। इसका सीधा सा तर्क यह है कि यद्यपि प्रायः अधिकतर मामलों में झगड़े निपटाने में मध्यस्थ की भूमिका निभाने वाले की कोई ठोस आधारभूत संरचना का अनुसरण नहीं कर पाते हैं क्योंकि उनके पास कोई उचित रिकॉर्ड वगैरह ना होने की वजह से उनकी प्रक्रिया में कोई पारदर्शिता नहीं होती। एक पार्टी कभी यह नहीं जान पाती कि उनके मध्यस्थ के दिमाग में इस वक्त क्या चल रहा है। न्यायिक प्रक्रिया या मध्यस्थ की भूमिका में दोनों पक्ष ये जानते हैं कि अब मामले में क्या चल रहा है। लेकिन ऐसा कोई रास्ता नहीं है कि कोई पक्ष एक न्यायिक अधिकारी या मध्यस्थ से अलग से मिले। लेकिन दूसरी तरफ, मध्यस्थता के मामले में यह एक खास विशेषता है कि वह दोनों पक्षों की अलग रूप से भी सुनवाई करता है। पक्ष अपने मध्यस्थ पर यह विश्वास रखते हैं कि उनकी गोपनीयता को दूसरे के सामने नहीं बताया जाएगा चाहे दोनों पक्ष एक दूसरे के बारे में जानना भी चाहें। यह तभी संभव है जब दोनों पक्षों को यह पूर्णतया विश्वास होगा कि हमारे द्वारा चुने गये मध्यस्थ का झुकाव किसी एक पक्ष विशेष की तरफ न होकर बल्कि दोनों पक्षों के अच्छे के लिए होगा।

तटस्था :

दोनों पक्षों को एक मध्यस्थ को चुनते समय उस पर पूर्ण विश्वास की जरूरत होती है और वह भी ना ही केवल पूरी प्रक्रिया के दौरान बल्कि उसके बाद भी उस पर पूर्ण विश्वास रखना पड़ता है। यह विश्वास ना केवल विद्यमान रहना चाहिए बल्कि हर

समय विद्यमान दिखना भी चाहिए। तटस्थता एक ऐसा प्रत्यक्ष कार्य है जो कि एक मध्यस्थ का प्रत्यक्ष होता है जो कि यह विश्वास करने का तर्क देता है कि वे दोनों पक्ष उस पर पूर्ण विश्वास कर सकते हैं। एक मध्यस्थ को किसी एक पक्ष के लिए उदार नहीं होना चाहिए ताकि उसकी छवि धूमिल न हो। उसका व्यवहार दोनों पक्षों के लिए बराबर होना चाहिए उसे किसी एक पक्ष का सम्मान नहीं रखना चाहिए यानि एक मध्यस्थ का झुकाव किसी एक पक्ष विशेष के लिए नहीं होना चाहिए। यह तटस्था ना केवल मध्यस्थता के कमरे में होनी चाहिए बल्कि बाहर भी होनी चाहिए। यह तटस्था है, जो कि विश्वास को मजबूत करती है।

गोपनीयता :

पक्षों का मध्यस्थ चुनने का एक तर्क यह भी है कि दोनों पक्ष यह नहीं चाहते कि उनकी आमजन के बीच बदनामी हो या अगर यह एक व्यापारिक झगड़ा है तो वे यह नहीं चाहते कि उनके व्यापार की गुप्त चीजों के बारे में किसी को पता चले और वे उसके लेन-देन को न्यायालय जैसी दूसरी जगहों पर न घसीट सकें। दोनों पक्ष अपने झगड़े को अपने मध्यस्थ के बीच रख सकें तकि वह मध्यस्थ उनके पूरे हालात को ध्यान में रखकर प्रक्रिया के दौरान उनका उचित निर्णय अपने विवेक से ले सके।

वैवाहिक झगड़ों में जैसा कि हम जानते हैं कि एक बार न्यायालय में मुकद्मा दर्ज होने के बाद दोनों पक्षों में एक दूसरे पर कई तरह के आरोप मढ़ दिए जाते हैं। दोनों पक्ष एक दूसरे को नीचा दिखाने में कोई कसर नहीं छोड़ते। जिसका नतीजा बहुत से मामलों में दोनों पक्षों के बीच दोबारा सम्मान देने का नहीं हो पाता और फिर उनमें सामंजस्य स्थापित करना मुश्किल हो जाता है। मध्यस्थता में भी कई बार ऐसे व्यक्तिगत रूप से काफी भद्दी प्रवृति के मामले होते हैं। मध्यस्थ इन सभी आरोपों को अपने तक सीमित रखता है। ओर दूसरे पक्ष तक जाने को उसे रोकता है, जब यदि बहुत ज्यादा जरूरी ना हो। इस तरह के मामलों में वह यह महसूस करता है कि इस मामले को किस तरह से सुलझाया जा सकता है।

कई बार ये झगड़े जो कि वास्तव में जैसे दिखते हैं वैसे होते नहीं हैं। पक्ष कई बार अपने मध्यस्थ को कई गोपनीय बातें दूसरे पक्ष के बारे में बता देते हैं जो कि वो दूसरे पक्ष से नहीं बाँटना चाहेंगे। जो कि सीधे तौर पर झगड़े से मेल नहीं खाती लेकिन समझौते के समय आवश्यक होती हैं। यह एक मौखिक वादा होता है जो कि हर कीमत पर एक मध्यस्थ को उसको गोपनीय बनाए रखना पड़ता है। गोपनीयता विश्वास का एक अन्य जरूरी पहलू है।

एकचित होकर सुनना :

अधिकतर मामलों में वास्तविक झगड़े व्यक्तिगत समस्याएँ लिए होते हैं। और ये व्यक्तिगत समस्या जो कि एक बड़े झगड़े का रूप ले लेती है। जब पक्ष मध्यस्थता में आते हैं तो उनकी बहुत सी समस्याएँ मार्मिक होती हैं वे इस आशा में होते हैं कि

कोई उनकी छाती से इस बोझ को उतार सके। अधिकतर न्यायालय के पास इतना समय नहीं होता कि वे दोनों पक्षों की बातों को ध्यान से सुने कि आखिर उनकी समस्या क्या है। न्यायालय केवल कानून के तहत समाधान करते हैं ना कि उनकी भावनाओं को देखते हैं। यह भी सत्य है कि न्यायालय द्वारा वकीलों को सुना जाता है ना कि पक्षों को जिनके झगड़े होते हैं। मध्यस्थता उनको यह मौका देती है। जब एक पक्ष द्वारा यह महसूस किया जाता है कि उसको ध्यान से सुना जा रहा है और मैं सन्तुष्ट हूँ, तब एक मध्यस्थ भी यही सोचता है कि उसने आधी लड़ाई जीत ली है। अगर एक पक्ष यह महसूस करता है कि उसे ध्यान से नहीं सुना जा रहा है तो एक मध्यस्थ को यह सोचना चाहिए कि वह युद्ध हार गया है। मध्यस्थता में ऐसे मामलों में सफलता बहुत मुश्किल होती है।

दूसरी संभावना यह होती है कि मध्यस्थ पक्षों से खुलकर बात करे कि उनका वास्तविक झगड़ा किस बात पर है या झगड़े का मूल कारण क्या है या पक्षों में न्याय के लिए क्या है।

मर्यादा; सादापन :?

मध्यस्थ का व्यक्तित्व ही है जो कि अपने पक्ष के दिल पर गहरी छाप छोड़ता है। पक्षों को ऐसा महसूस होना चाहिए कि जिस मध्यस्थ से वो बात कर रहे हैं वो हमेशा उनके साथ है और वह अपने कार्य में पूरी श्रद्धा रखता है। अगर एक मध्यस्थ किसी पक्ष को न्यायिक नहीं लगता तो वह अपने पक्ष का सम्मान भी नहीं पाता। मध्यस्थ का एक सम्मान ही है जो कि दोनों पक्षों के बीच एक विश्वास बनाए रखता है। फिर भी यह महत्वपूर्ण है कि वो एक तरफा झुकाव या अलग रहकर भी ऐसा लगे कि वो अलग नहीं है। और यह भी पता ना लगे कि वह क्या सोच रहा है।

सादा व स्वच्छ रहना भी उसके सभ्य दिखने का दूसरा पहलू है। एक मध्यस्थ को उसके साथी पक्षों को उसके पहनावे को देखकर ऐसा नहीं लगना चाहिए कि वह मर्यादित नहीं है और वह उनके भरोसे के लायक नहीं है। मध्यस्थ को ऐसा लगने से बचना चाहिए।

सारा श्रेय खुद लेने की कोशिश ना करे :

एक मध्यस्थ हालांकि दो पक्षों के समझौते के बीच की एक मुख्य कड़ी होती है फिर भी उसे सारा श्रेय खुद ही नहीं लेना चाहिए। मध्यस्थ की यह धारणा होनी चाहिए कि वह दो पक्षों के बीच होने वाले समझौते में केवल उनकी सहायता कर रहा है। उसे पक्षों के झगड़ों में आपसी समझौता होने पर इसका श्रेय पक्षों के अच्छे व्यवहार को ही देना चाहिए।

कई बार पक्ष किसी बाहर के व्यक्ति को अपनी मध्यस्थता की प्रक्रिया में लाना चाहते हैं, यह जरूरी नहीं है कि उनकी उपस्थिति अवांछनीय हो। कई बार घरेलू झगड़ों में वे अपने रिश्तेदारों को साथ लेकर आते हैं उनमें से कुछ पक्षों के बीच होने वाले झगड़ों में 'समझौते करवाने का समाधान करते हैं' अगर वो समझौता करवाने में सहायता करते हैं तो उनका स्वागत किया जाता है।

व्यवसायिक प्रवृत्ति के झगड़ों में, कई बार अनुभवी सहायताकारों की जरूरत होती है। जो कि पक्षों को यह महसूस करा सके कि वो जहाँ है वह सही है और उनको उनकी सही दिशा में रखें, उन्हें भटकाएँ नहीं। ऐसे अद्वितीय व्यक्ति भी हैं जो कि हर स्थिति में पक्षों पर अपना प्रभाव डालते हैं। उनकी मध्यस्थता में मौजूद होना ही इस चीज का भरोसा दिलाता है कि एक पक्ष को जो सहमति कराई जाएगी वह दूसरे पक्ष को भी मान्य होगी।

ऐसे लोगों को भी श्रेय देने में कभी नहीं हिचकना चाहिए जिन्होंने झगड़े में समझौता करवाने में सहायता की हो। यह केवल अच्छी बात नहीं है अपितु समझौते के दौरान होने वाले विवाद में भी डटे रहने की एक गारंटी है। उनको भी यह भरोसा देना होगा कि वो किसी पक्ष के लिए कार्य नहीं कर रहे अपितु एक मध्यस्थ के लिए कार्य कर रहे हैं।

कार्यालय प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश (केन्द्रीय) : दिल्ली

परिपत्र

तीस हजारी न्यायालय परिसर में तैनात सभी सफाई कर्मचारियों (आउट सोर्सिंग), सफाई कर्मचारियों, फराशों (देखरेख शाखा) एवं चौकीदारों को निर्देश दिया जाता है कि न्यायालयों के कमरों और शौचालयों को ताला लगाने से पहले यह अच्छी तरह जाँच लें कि वहां नल खुले तो नहीं हैं और यदि कोई नल खुला हुआ है तो उसे ठीक से बंद कर दें।

यदि इस निर्देश का पालन करने में लापरवाही पाई जाती है तो इसे गंभीरता से लिया जाएगा और संबंधित कर्मचारी के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

(संजीव कुमार सिंह)

प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश (केन्द्रीय)
दिल्ली।

संख्या...../प्रशा.दी.न्या.(केन्द्रीय)/2009

दिल्ली, दिनांक.....

सूचना एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु उपरोक्त परिपत्र की प्रतिलिपि निम्नलिखित को प्रेषित की जाती है:-

1. पेशकार, न्यायालय, जिला न्यायाधीश-1 एवं सत्र न्यायाधीश (केन्द्रीय), तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
2. जिला न्यायाधीश-II व III, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
3. प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश, उत्तर और पश्चिम, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
4. अनुभाग प्रभारी, देखरेख शाखा, तीस हजारी न्यायालय परिसर, दिल्ली।
5. कार्यालय जिला न्यायाधीश-1 एवं सत्र न्यायाधीश (केन्द्रीय), कमरा नंबर 302-ए, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।

(डी.पी.निदारिया)

अधिकारी/सीओसी

कार्यालय प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश (केन्द्रीय)
दिल्ली।

कार्यालय प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश (केन्द्रीय) : दिल्ली

परिपत्र

इस न्यायालय परिसर में कार्यरत सभी सफाई कर्मचारियों व फराशों को यह निर्देश दिया जाता है कि न्यायालयों व विभिन्न अनुभागों के कमरों से निकाले हुए कूड़े-कर्कट को कमरों के दरवाजों के साथ या गलियारों में न पड़ा रहने दें, बल्कि उसे प्लास्टिक बैग में भरकर निर्धारित स्थान पर डालकर आएँ।

इसके अलावा सभी अहलमदों, पेशकारों व अनुभाग प्रमुखों को भी यह निर्देश दिया जाता है कि अपने न्यायालय या अनुभाग के कमरों की सफाई के पश्चात यह सुनिश्चित करें कि सफाई कर्मचारी ने सफाई करने के बाद कूड़ा दरवाजे या उसके आस-पास तो नहीं छोड़ दिया है।

सफाई से संबंधित विषय अत्यंत गंभीर है, इसलिए अगर इस बारे में कोई लापरवाही पाई जाती है तो संबंधित कर्मचारी के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाही की जाएगी।

(संजीव कुमार सिंह)

प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश (केन्द्रीय)

दिल्ली।

दिल्ली, दिनांक.....

संख्या...../प्रशा.दी.न्या.(केन्द्रीय)/2009

सूचना एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु उपरोक्त परिपत्र की प्रतिलिपि निम्नलिखित को प्रेषित की जाती है:-

1. पेशकार, न्यायालय, जिला न्यायाधीश-1 एवं सत्र न्यायाधीश (केन्द्रीय), तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
2. जिला न्यायाधीश-II व III, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
3. समस्त न्यायिक अधिकारी, तीस हजारी न्यायालय परिसर, दिल्ली।
4. प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश, उत्तर और पश्चिम, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
5. सभी प्रशासनिक अधिकारी, अधीक्षक, अनुभाग प्रमुख, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
6. अनुभाग प्रभारी, देखरेख शाखा, तीस हजारी न्यायालय परिसर, दिल्ली।
7. कार्यालय जिला न्यायाधीश-1 एवं सत्र न्यायाधीश (केन्द्रीय), कमरा नंबर 302-ए, तीस हजारी न्यायालय परिसर दिल्ली।
8. वेबसाइट समिति (अंग्रेजी/हिंदी), तीस हजारी न्यायालय, दिल्ली।

(डी.पी.निदारिया)

अधिकारी/सीओसी

कार्यालय प्रशासनिक दीवानी न्यायाधीश (केन्द्रीय)

दिल्ली।

